

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 07529.0.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de septiembre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D.#####, en representación de la Asociación AS:-CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D.#####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se | Inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Siendo cliente de

entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1: Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente y solicita: "En su escrito de fecha 1 de octubre de 2021 refiere: "Después de recibir su contestación, en los papeles que me remiten. No estoy de acuerdo con la resolución por que no se adecua a la verdad. El contrato que me adjunta no es el contrato que me envían a mí, el que yo recibo de ##### es el contrato de servicios de comunicaciones móviles postpago, banda ancha, fijo y televisión para clientes residenciales, con una cuota de 55 € impuestos indirectos incluidos, durante 6 meses y a partir del 7 mes pasa a ser de 40 € por todo el tiempo que disfrute de los servicios y beneficios de ##### y luego me mandan otro correo con las mismas condiciones, pero la cuota de 40 € me la bajan a 35 €. Y si, la grabación la hicieron, pero solo había que decir por teléfono acepto la portabilidad o acepto las condiciones de la oferta, pero en la grabación no dicen cual es la oferta, se limitan a decir si aceptas 0 no y yo habiendo leído el correo que me mandaron ellos pues claro acepto, pero no es el que ##### me manda a mí, es otro distinto con otras condiciones. Se adjuntan documentos. El contrato que ustedes me mandan que a su vez se lo ha mandado #####, a mí no me llegó a mí me mandaron otro y con otras condiciones ahí es a donde está el problema, y la dirección de correo desde donde me los mandaron es: "#####clientesofertasmail.com" con el resumen de la oferta y esa oferta es la que me preguntaron por teléfono si aceptaba la portabilidad y es cuando doy mi consentimiento y luego me mandan por correo el contrato que es el que yo acepto. Se adjunta la oferta y se adjunta

Comunidad de Madrid

contrato y facturas desde diciembre del año 2020 hasta septiembre del año 2021. Estoy de acuerdo con la grabación, yo dije que sí, pero solo me preguntaron si estaba de acuerdo con la portabilidad solicitada, cuando a mí me habían mandado por correo electrónico el contrato que yo les mande a ustedes y que detallaba lo que yo les detallo a continuación, en el contrato pone que me cobraban los seis primeros meses 55 €, y a partir del séptimo mes 45 € para siempre con los servicios contratados, cosa que no ha sido así, con el incumplimiento de contrato por parte de #####, Por lo que solicito el importe de la demasía que son, 1.085 €, y solicito me respeten dicho contrato con los servicios contratados, el contrato que presento ##### no hay conversación grabada en la que diga que yo estoy de acuerdo en pagar 55 € durante los tres primeros meses y luego de 110 € al mes, se pusieron en contacto conmigo diciendo que era una estafa y que ellos no tenían nada que ver cuando en el contrato como pueden observar lleva el logotipo de #####. En su escrito de fecha 21 de septiembre de 2022 refiere: "En relación con esta grabación decirles

que la persona que habla no soy yo esta persona me está suplantando, llámenme y comprueben mi voz, la persona que habla es sudamericana y yo soy española, si esto no se soluciona voy a tener que denunciar a ##### por suplantación, y sino que le pregunten a esta señora como se llama mi hijo o mi padre a ver si lo sabe. Decirles que la persona que me está suplantando no da bien mi dirección pues si escuchan dice letra B y esa no es mi letra y el correo que dice Yola ##### y yo no tengo ningún correo con ese nombre" La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

manifestando; "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. #####, le comunicamos que en referencia a la oferta realizada el 22 de diciembre de 2020 consta grabación en la que se acepta ##### Hogar Ilimitable 3.0 con una cuota de 55 €, impuestos indirectos incluidos, durante 3 meses y a partir del 4º mes una cuota de 110 €, impuestos indirectos incluidos, con una permanencia de 12 meses. Asimismo, informar a Da. Yolanda que también constan los certificados digitales que son necesarios firmar de esta manera para llevar a cabo la portabilidad de los servicios y en los cuales se adjunta el Resumen de Compra con todos los servicios contratados, coincidiendo con la grabación. Se adjuntan documentos. Por esto mismo, confirmar a la Sra. ##### que la oferta contratada se ha aplicado correctamente y en esta no se incluye el servicio de Fútbol, el cual ##### no comercializa. Se adjuntan facturas. En relación a la grabación, se ha remitido a través de correo con fecha del presente escrito y le informamos que la contraseña para poder escucharla es su número de expediente. En su escrito de fecha 05 de agosto de 2022 se ratifica en la anterior. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, en el mismo tenemos 4 ofertas distintas, incluida una grabación de fecha 22 de diciembre de 2020 que contradice lo anterior.

En el último escrito aportado por la reclamante, después de escuchar la grabación, refiere que no es ella y que hay datos incorrectos en la misma. Por todo lo anterior y teniendo en cuenta que tenemos varios documentos de ofertas y cada uno distinto, mas una grabación que no es reconocida por la reclamante como suya, este COLEGIO ARBITRAL en EQUIDAD, ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto al importe solicitado de 1.085 € al 50% que asciende a 542,50 € que deba ser abonado por la mercantil a la reclamante. Así mismo, la reclamante desde la recepción de este Laudo, puede darse de baja de la mercantil sin penalización alguna. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la



Comunidad de Madrid

recepcion de la notificaci6n del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado diez de la Ley 11/

2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulacion del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre Jas solicitudes de correcci6n

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal

Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificacion o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n de! plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucionforzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucionforzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.